



ЧУВАШ РЕСПУБЛИКИН КУЛЬТУРА,  
НАЦИОНАЛЬНОСЕН ЁСЁСЕН  
ТАТА АРХИВ ЁСЁН МИНИСТЕРСТВИ

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ,  
ПО ДЕЛАМ НАЦИОНАЛЬНОСТЕЙ И  
АРХИВНОГО ДЕЛА ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПРИКАЗ

28.09.2023

№ 01-057397

Шупашкар хули

ПРИКАЗ

28.09.2023

№ 01-057397

г. Чебоксары

Об утверждении организационной модели внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики и определении ответственного за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики

П р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

организационную модель внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики (далее – Министерство) согласно приложению № 1 к настоящему приказу;

состав рабочей группы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

2. Определить первого заместителя министра культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики ответственным за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства.

3. Назначить Уполномоченными структурными подразделениями по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Министерстве:

отдел организационной работы;

отдел по охране объектов культурного наследия.

4. Возложить на Общественный совет при Министерстве функции Общественно-делового совета по внедрению клиентоцентричности в деятельность Министерства.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

С.А. Каликова

Утверждены  
приказом Министерства культуры,  
по делам национальностей и архивного дела  
Чувашской Республики  
от 28.09.2023 № 01-057397  
(приложение № 1)

**Организационная модель  
внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность  
Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела  
Чувашской Республики**

Организационная модель внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики (далее – Министерство) определяет перечень участников внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность министерства и их функции.

**I. Министр**

Министр:

определяет политику и направления внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности (далее – клиентоцентричность) в деятельность Министерства;

рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой в виде протокола разногласий;

утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в деятельность Министерства;

утверждает внесение изменений в План мероприятий («дорожную карту») по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Министерстве (далее – дорожная карта);

дает поручения по внедрению клиентоцентричности в Министерстве.

**II. Заместитель министра культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики, ответственный за внедрение клиентоцентричности в деятельность министерства**

2.1. Заместитель министра культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики, ответственный за внедрение клиентоцентричности в деятельность Министерства (далее – заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности), назначается министром.

2.2. Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности:

контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в Министерстве;

представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности министру;

выполняет функции председателя Рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Министерстве (далее – Рабочая группа);



дает поручения Рабочей группе и уполномоченному структурному подразделению по внедрению клиентоцентричности.

### **III. Рабочая группа**

3.1. Рабочая группа является коллегиальным органом, созданным решением министра.

3.2. В состав Рабочей группы включаются заместители руководителя министерства и руководители структурных подразделений Министерства. По решению министра в состав Рабочей группы могут быть включены и иные лица.

3.3. Председателем Рабочей группы является заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности.

3.4. Председатель Рабочей группы назначает ответственного секретаря, который осуществляет подготовку к заседаниям Рабочей группы и ведет протоколы заседаний Рабочей группы, а также контролирует исполнение решений Рабочей группы структурными подразделениями Министерства.

3.5. Рабочая группа проводит заседания по инициативе председателя Рабочей группы, но не реже 1 раза в месяц.

3.6. Принимаемые на заседаниях Рабочей группы решения оформляются протоколом, который утверждается лицом, под председательством которого проводилось заседание Рабочей группы.

3.7. Рабочая группа:

формирует и утверждает планы работ по внедрению клиентоцентричности; рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в Министерстве;

рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий дорожной карты;

рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Министерстве;

в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Министерстве, формирует лист разногласий и передает его председателю Рабочей группы для принятия руководящего решения;

принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения структурными подразделениями Министерства;

рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в дорожную карту;

представляет министру доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в Министерстве.

### **IV. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в Министерстве**

4.1. Уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в Министерстве (далее – Уполномоченное подразделение) является структурное подразделение министерства, которое в соответствии с Положением о данном структурном подразделении:

обеспечивает методологическое сопровождение внедрения клиентоцентричности;  
координирует работу по реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности;  
обеспечивает деятельность Рабочей группы;  
обеспечивает исполнение решений Рабочей группы;  
проводит мониторинг удовлетворенности основными функциями и услугами Министерства организует сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних клиентов;  
является администратором плана мероприятий («дорожную карту») по внедрению в клиентоцентричности в Министерстве;  
подготавливает предложения по внесению изменений в план работ по внедрению клиентоцентричности в деятельность Министерства;  
подготавливает предложения по внесению изменений в дорожную карту.

4.2. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в Министерстве осуществляет свою деятельность постоянно.

## **V. Структурные подразделения Министерства**

Структурные подразделения министерства:  
непосредственно реализуют мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности;  
обеспечивают исполнение решений Рабочей группы;  
дают предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения клиентоцентричности в министерстве;  
формируют и направляют на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности.

## **VI. Организации, подведомственные Министерству**

Организации, подведомственные Министерству:  
исполняют решения Рабочей группы;  
исполняют поручения министра;  
предоставляют Рабочей группе и Уполномоченному подразделению информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в организации;  
представляют в Рабочую группу и Уполномоченное подразделение предложения по внедрению клиентоцентричности в организации;  
выносят на рассмотрение Рабочей группы вопросы в инициативном порядке.

## **VII. Общественно-деловой совет по внедрению клиентоцентричности в деятельность Министерства**

7.1. Общественно-деловой совет по внедрению клиентоцентричности в деятельность Министерства (далее – Общественно-деловой совет) является коллегиальным консультативно-совещательным органом.

7.2. Состав Общественно-делового совета формируется из числа представителей общественных и деловых объединений, научно-образовательных



организаций, отраслевых бизнес-объединений, а также иных организаций и групп граждан на добровольной основе по приглашению заместителя руководителя Министерства, ответственного за внедрение клиентоцентричности.

7.3. Участники Общественно-делового совета могут принимать участие в заседаниях Рабочей группы, выступать с докладами и высказывать мнение по вопросам повестки, вносить предложения и рекомендации в рамках внедрения клиентоцентричности в Министерстве.

7.4. По решению министра функции Общественно-делового совета могут быть возложены на существующие консультативные или совещательные органы Министерства.

7.5. Работа Общественно-делового совета осуществляется на общественных началах (на безвозмездной основе).

Утверждены  
приказом Министерства культуры,  
по делам национальностей и архивного дела  
Чувашской Республики  
от 23.09 2023 № 01-057997  
(приложение № 2)

**Состав  
рабочей группы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности  
в деятельность Министерства культуры, по делам национальностей  
и архивного дела Чувашской Республики**

1. Казакова Татьяна Васильевна - первый заместитель министра культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики, председатель рабочей группы
2. Павлова Надежда Ивановна - заместитель министра культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики, заместитель председателя рабочей группы
3. Богуславский Георгий Леонидович - заместитель министра культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики
4. Судакова Мария Александровна - главный специалист-эксперт сектора сопровождения инвестиционной деятельности в сфере строительства, реставрации и эксплуатации, секретарь рабочей группы
5. Ильина Инна Ильинична - начальник отдела профессионального искусства, образования и народного творчества
6. Иванова Екатерина Николаевна - начальник отдела планирования и финансов
7. Гришин Евгений Андреевич - начальник отдела по охране объектов культурного наследия
8. Краснов Эдуард Александрович - начальник отдела этноконфессиональных отношений
9. Дмитриева Татьяна Александровна - заведующий сектором народного творчества отдела профессионального искусства, образования и народного творчества

10. Михалукова Надежда Владимировна - заведующий сектором правового обеспечения отдела организационной работы
11. Малеева Татьяна Николаевна - заведующий сектором архивов
12. Михайлова Оксана Ивановна - заведующий сектором финансирования
13. Некрасова Оксана Сергеевна - заведующий сектором сопровождения инвестиционной деятельности в сфере строительства, реставрации и эксплуатации
14. Аппакова Валентина Львовна - заместитель начальника отдела планирования и финансов